Recursos tecnológicos no empreendedorismo

A sociedade evolui, por isso, é sempre importante acompanhar quais são as inovações que estão integrando as relações estabelecidas entre empresas e pessoas. Assim, torna-se cada vez mais necessário avaliar como as novas tecnologias estão modificando o ambiente empresarial, o que automaticamente altera também, a forma de se empreender (SILVA, 2020). Atualmente, a sociedade vive o que se acostumou a chamar de era digital, dentre as características desta era, temos que muitas das funções empresariais e até mesmo muitos ramos do comércio estão submersos na computação, porque não conceber um novo empreendimento com o uso de ferramentas tecnológicas? Na verdade, com a competitividade nos mercados consumidores diversos, usar tecnologia no empreendimento deixa de ser vantagem e passa a ser procedimento básico.

As novas tecnologias têm contribuído muito para que as empresas possam funcionar corretamente e apresentar melhores resultados (SERTEK, 2013), por isso, é sempre importante avaliar que a implementação de softwares na gestão dos negócios pode apresentar muitas vantagens para o empreendimento, dentre essas, destacam-se as vantagens apresentadas na Figura 1:

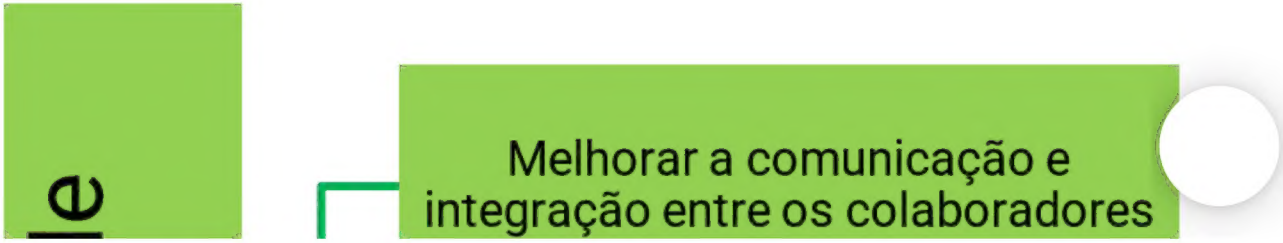
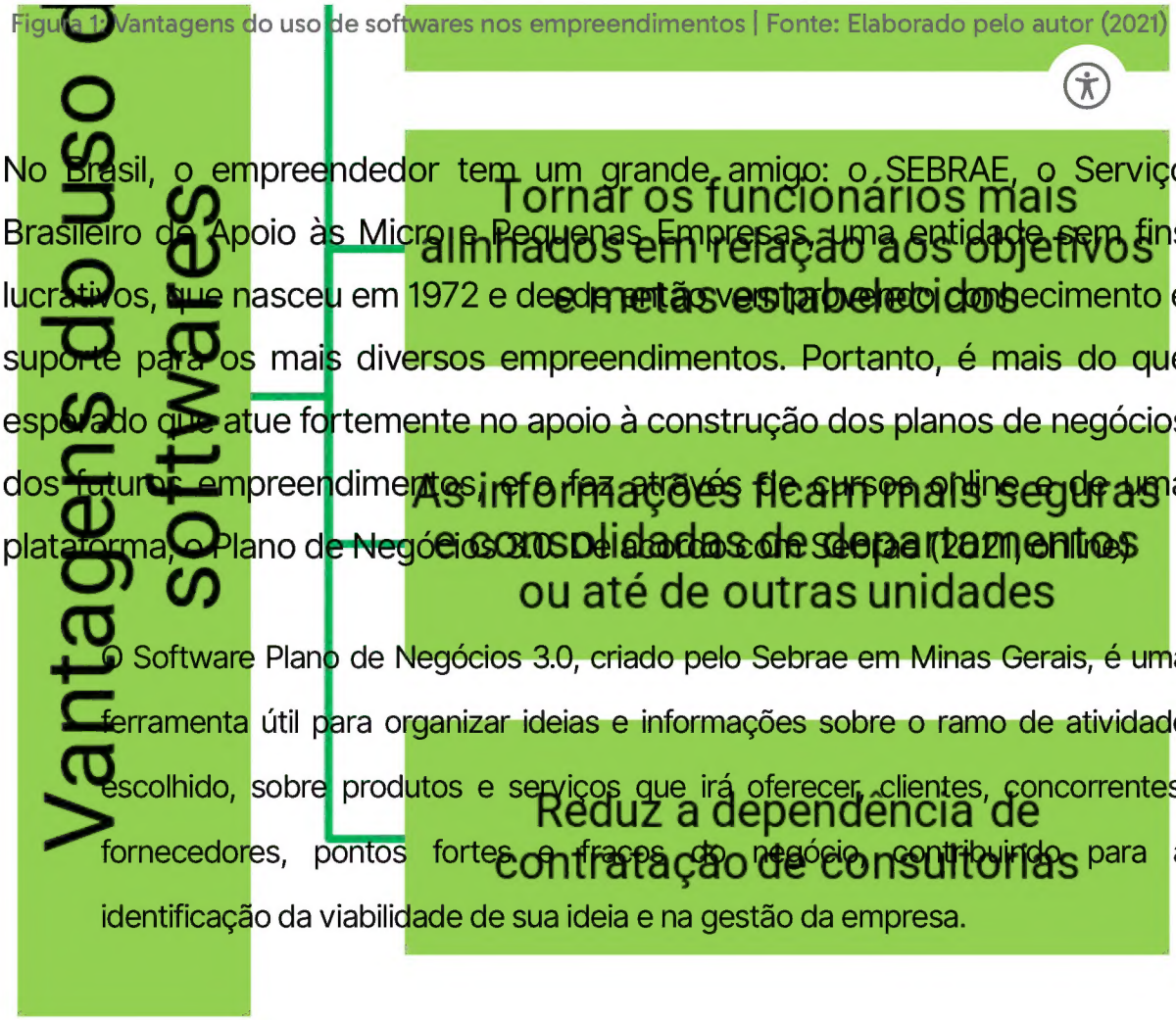


Figura 1: Vantagens do uso de softwares nos empreendimentos | Fonte: Elaborado pelo autor (2021)


Vantagens do uso de softwares
Tornar os funcionários mais alinhados em relação aos objetivos e metas estabelecidos
As informações ficam mais seguras e consolidadas de departamentos ou até de outras unidades
Reduz a dependência de contratação de consultorias

No Brasil, o empreendedor tem um grande amigo: o SEBRAE, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, uma entidade sem fins lucrativos, que nasceu em 1972 e desde então vem provendo conhecimento e suporte para os mais diversos empreendimentos. Portanto, é mais do que esperado que atue fortemente no apoio à construção dos planos de negócios dos futuros empreendimentos, e o faz através de cursos online e de uma plataforma, o Plano de Negócios 3.0. De acordo com Sebrae (2021, online):

> O Software Plano de Negócios 3.0, criado pelo Sebrae em Minas Gerais, é uma ferramenta útil para organizar ideias e informações sobre o ramo de atividade escolhido, sobre produtos e serviços que irá oferecer, clientes, concorrentes, fornecedores, pontos fortes e fracos do negócio, contribuindo para a identificação da viabilidade de sua ideia e na gestão da empresa.

Recentemente, o Plano de Negócios 3.0 sofreu aprimoramentos e passou a ser chamado PNBOX e com isso veio a consolidar, em um só ambiente, todas as informações do empreendimento de maneira ágil, modular e interativa, observe abaixo a forma como ele é apresentado:

Figura 2: PNBOX Sebrae MG | Fonte: SEBRAE MG (2021, online)

O PNBOX é gratuito para o empreendedor e oferece a geração de diversos modelos de relatórios e, por ter sido construído para ser online, pode ser acessado em qualquer dispositivo com acesso à internet, de qualquer lugar que o empreendedor desejar. Pelo PNBOX, o empreendedor tem acesso às seguintes ferramentas, dentro de seu plano de negócios:

Ferramenta do PNBOX	Informações levantadas
Segmentação de Mercado	▪ Segmentação de mercad ▪ Geração de Personas ▪ Jornada do Cliente
Problema Solução	▪ Proposta de Valor ▪ Análise da Concorrência ▪ Quadro de Experimentação
Canais de Vendas	▪ Canais de Aquisição ▪ Funil de Vendas
Finanças	▪ Investimento ▪ Ganhos ▪ Custos ▪ DRE ▪ Indicadores Financeiros ▪ Simulador de resultados

Quadro 1: Ferramentas e tipos de informações do PNBO | Fonte: adaptado de SEBRAE MG (2020)

O PNBOX foi construído de forma a manter o empreendedor sempre independente e, com isso, é uma plataforma intuitiva que apresenta dicas de funcionamento, mas que estimula que o empreendedor acesse e use, para compreender suas funcionalidades e como é fácil de manusear.

As planilhas eletrônicas são ferramentas de produtividade muito populares aos usuários de computadores, desde o começo da década de 1990, com o surgimento de seu modelo mais famoso: o Microsoft Excel. Conceituando brevemente, temos que as planilhas eletrônicas são sistemas organizadores de dados, em forma de tabela, que permitem interação entre as suas células e a geração de relatórios e de gráficos diversos.

De acordo com o portal Planilha Ideal (2020, online), as planilhas de plano de negócio permitem sintetizar as ideias do empreendedor.

> Por meio de 5 passos, você preenche questionários e detalha estratégias de produtos, marketing, finanças que são necessárias para constituir uma organização. Esta planilha permite que você consiga sintetizar o Plano de Negócios por meio de 5 passos: preencha questionários relativos a estratégias de produtos, marketing, finanças.

Assim como em seus outros formatos, o empreendedor que utilizar o plano de negócios em formato de planilha eletrônica fará o preenchimento das informações sobre seu negócio e sua ideia, em diferentes categorias, para que, ao final, consiga obter um relatório executivo que lhe dará uma noção da possibilidade de sucesso e, até mesmo, poderá ser utilizado para atrair investidores.

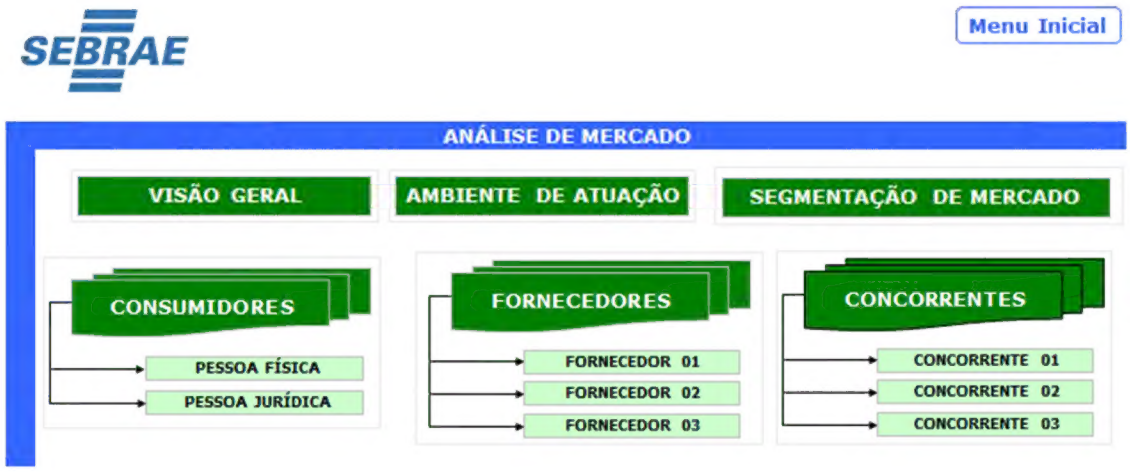


Figura 3: Plano de Negócios Sebrae para MS Excel | Fonte: SEBRAE MG (2020, online)

Estas planilhas de planos de negócio também apresentam a facilidade de serem preenchidas por usuários com pouca intimidade com sistemas e softwares, devido à sua intuitividade de construção, basta que o empreendedor tenha bom conhecimento de seu negócio para que o

resultado, a conclusão do plano de negócios, seja útil ao planejamento do empreendimento.

Existem diversas formas de se analisar um empreendimento de forma que o empreendedor obtenha as informações que precisa para seu processo de tomada de decisão e, via de regra, tais ferramentas dependem de uma visão holística do negócio. Dentre as ferramentas holísticas, temos a Análise 360º, que, de acordo com Oliveira (2020, online), representa uma ferramenta com capacidade de "[...] auxiliar o empreendedor na decisão de seguir em frente no desenvolvimento de uma ideia de produto ou negócio. A análise 360 fornece uma visão fácil e objetiva da possibilidade de sucesso de sua ideia, isto é, se ela será lucrativa ou não".

Independentemente do que se analisa, um olhar 360º sempre passará pelo lado interno e externo, o que significa, no caso da análise 360º, que o lado interno representa o empreendedor, suas habilidades, competências e outros aspectos pessoais, ao passo que do lado externo temos o mercado, os concorrentes, produtos similares, substitutos. Portanto, sob o ponto de vista interno, a análise 360º deve responder a essas perguntas:

- Sua ideia faz parte de sua paixão? Ou seja, se faz parte de sua paixão, sua ideia não será apenas um produto, mas será parte de uma solução.

- Sua ideia tem um desafio intelectual? Ou seja, ela o motivará a médio e longo prazo? Você deve entender que deverá continuar estudando o problema para evoluir constantemente seu produto.

- Seu negócio ou produto tem uma possível grande demanda? Ou seja, a demanda será suficiente para suprir sua expectativa de ganhos?

(OLIVEIRA, 2020, online)

A análise 360 dos aspectos externos consiste em identificar os problemas do mercado e como sua ideia impactará nesse universo de problemas. Então, esse deve ser o norte de sua ideia, identificar o problema que sua ideia irá resolver e se as pessoas estão dispostas a pagar para receber essa solução. Quando esta análise 360º aborda seu aspecto externo, deve ser capaz de identificar qualquer situação que tenha relação com o mercado, e de como este mercado receberá o novo produto ou serviço. Desta forma, o empreendedor começa a compreender o impacto de sua ideia no mercado e, a partir das respostas que obtiver, poderá então promover refinamentos e até mudanças mais dramáticas, de forma a melhorar suas chances de sucesso. Neste caso, existem diversas perguntas que precisam ser respondidas, como:

- O cliente perceberá o benefício de seu produto? Isto é, o cliente irá enxergar de forma clara o benefício de seu negócio ou produto?

- Quantas pessoas estão dispostas a gastar com sua solução? Isto é, você atingirá um público local, regional, nacional.

- Qual a possibilidade de ganhos com seu negócio ou produto? A resposta desta pergunta está relacionada à questão anterior referente ao valor agregado de sua solução

- O quão diferenciado ou inovador é? Ou seja, seu produto é diferente do que existe no mercado? Ou é algo que ainda não existe, inovador. (OLIVEIRA, 2020, online)

Independentemente da formação, do tempo de experiência e até mesmo da quantidade de recursos disponíveis, o empreendedor não pode ign uma ferramenta como a análise 360º e os insights que pode promover e agregar ao processo de planejamento do empreendimento.

Antes de prosseguir, fica registrado que empatia representa a capacidade que uma pessoa tem de se colocar no lugar de outra pessoa, ou seja, de buscar pensar como esta outra pessoa pensaria, de compreender porque esta segunda pessoa age como está agindo. Tal definição de empatia tem um impacto enorme em qualquer processo empreendedor e pode até mesmo mudar os rumos de uma ideia, por este motivo, se aplica ao processo o mapa de empatia.

Um processo muito comum dentro do empreendedorismo é o chamado brainstorming, ou tempestade de ideias, que resumidamente significa a apresentação exaustiva de ideias e pensamentos em busca do melhor caminho a se seguir. Com isso, o mapa de empatia agrega, e muito, o processo de brainstorming empreendedor, pois apresenta o que o consumidor está pensando, como ele percebe o que está sendo criado pela empresa. Neste sentido, Sebrae Minas (2018, online) apresenta que:

> (...) toda empresa deve colocar seus consumidores no centro do produto ou serviço. Disso, você já deve saber. Mas como compreendê-lo a ponto de atender às suas necessidades? O mapa da empatia pode ajudá-lo, e muito, nessa tarefa. A fim de construir serviços e produtos que serão utilizados, amados e apoiados pelos usuários, precisamos entender seu pensamento, preferência, comportamento e sua forma de comunicar durante a jornada. Empatizar com os clientes ajuda a criar tais perspectivas.

Desta forma, temos, no mapa de empatia, uma ferramenta de fácil aplicação e visualização, cujo objetivo é dar ao empreendedor um melhor conhecimento sobre seu possível cliente e dos seus potenciais concorrentes também. Sua estrutura se assemelha ao Canvas do tipo plano de negócios e é formada de quatro quadrantes (+ 2 eventuais), sendo:

- Pensando
- Vendo
- Fazendo
- Sentindo
- Dores e
- Necessidades.

Por se tratar de um processo que começa com a coleta de informações, como toda pesquisa, existem várias formas com as quais o empreendedor pode ter acesso a estes diferentes aspectos que necessita preencher em seu mapa. Vale de tudo: questionários aplicados online, nas redes sociais, aplicativos de mensagens e até nas ruas, com o apoio de ajudantes.

O que ele
PENSA E SENTE?
O que realmente conta, principais preocupações e aspirações
O que ele
ESCUTA?
o que amigos dizem, o que o chefe fala, o que influenciadores dizem
O que ele
VÊ?
ambiente, amigos, o que o mercado oferece
O que ele
FALA E FAZ?
atitude em público, aparência, comportamento com outros
DOR
medos, frustrações, obstáculos
GANHOS
desejos e necessidades, formas de medir sucesso, obstáculos

Figura 4: Mapa da Empatia | Fonte: Adaptado de Oliveira (2021)

Vale ressaltar que existirão informações não reveladas, e existirão aquelas que ficarão nas entrelinhas, o que vale aqui é a percepção de quem coleta as informações em perceber nuances, gestos, tom de voz, algo que indique que a resposta pode estar contaminada, não expressando a verdade. O quadro 2 apresenta a descrição de cada quadro deste canvas de empatia:

Função	Descrição
O QUE FALA E FAZ?	Quais ações e comportamentos mais chamaram a atenção durante a pesquisa? Quais assuntos mais o interessam? Ele saberá o que fazer com o seu produto quando tiver contato com ele?
O QUE PENSA E SENTE?	Quais são suas crenças? Possíveis pensamentos? Preocupações? Por que está feliz ou infeliz? Quais pensamentos podem influenciar seu comportamento? Para evitar suposições que não agregam nada ao processo, procure instrumentos a fim de que você tenha um entendimento mais real sobre o pensamento do cliente. Vale, por exemplo, utilizar a mídia programática, como sugerido no vídeo acima. Ou mesmo perguntar diretamente em uma entrevista sobre suas sensações no processo de compra.
O QUE VÊ?	Quais são os meios de comunicação que informam essa pessoa? O que ela enxerga quando está procurando por um produto ou serviço? O que está à sua volta que pode influenciar o processo?
O QUE OUVE?	O que as pessoas que se relacionam com o cliente dizem para ele? Quais podcasts ele ouve? Quem o influencia a ponto de dizer o que ele realmente vai ouvir?

Quadro 2: Descrição dos quadrantes do mapa de empatia | Fonte: Sebrae Minas (2018, online)

Por fim, temos dois pontos críticos que devem ser considerados neste processo de absorção empática: as dores e as necessidades. Quando falamos aqui de dores, não estamos tratando de dores físicas, exceto se o produto for destinado ao tratamento de dores, o que neste caso seria um parâmetro do produto, não um processo empático, estamos, na verdade, tratando de um ponto que descreve o que o cliente gostaria de alcançar com o produto, quais ganhos, vantagens, etc. Agora, sob o aspecto das necessidades, este processo deve elucidar o motivo pelo qual o cliente usaria o produto ou serviço e quais aspectos e funcionalidades poderiam ser agregados que fizessem com que o produto ou serviço fosse ainda mais necessário, desejado pelos consumidores.

Atividade Extra

Para saber um pouco mais sobre os principais recursos tecnológicos para empreendedores, acesse o artigo da Endeavor pelo link: <https://endeavor.org.br/sem-categoria/recursos-tecnologicos-para-empreendedores/ >.

Referência Bibliográfica

OLIVEIRA, D. O que é a Análise 360 de Ideia de Negócios? Disponível em: <https://atitudeenegocios.com/o-que-e-a-analise-360-de-ideia-de-negocios/>.

PLANILHA IDEAL. Planilha de Plano de Negócios. Disponível em: <https://www.planilhaideal.com.br/post/planilha-de-plano-de-negocios>.

SEBRAE. Software Plano de Negócio 3.0 Disponível em: <https://atendimento.sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/software-plano-de-negocios>.

SEBRAE MG. PNBOX – O seu novo plano de negócios. Disponível em: <https://sebraemg.com.br/blog/pnbox-o-seu-novo-plano-de-negocio/>.

SEBRAE MG. Conheça O Mapa Da Empatia E Saiba Como Usar. Disponível em: <https://inovacaosebraeminas.com.br/conheca-o-mapa-da-empatia/>.

SERTEK, P. Empreendedorismo. Curitiba: Intersaberes: 2013.

SILVA, P. C. Empreendedorismo e capacidade inovadora no setor público. Curitiba: Contentus, 2020.

Ir para exercício